

KUALIFIKASI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP MUTU LAYANAN DI PT. AMEERA HATI MULIA

¹Eko Suyono, ²Ade Yuliar, ³Juhdi Amin

^{1,2,3}Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Surakarta

Email: ekosuyono049@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualifikasi pendidikan dan pelatihan terhadap mutu layanan di PT. Ameera Hati Mulia. Variabel dependen penelitian ini adalah mutu layanan. Sedangkan variabel independennya adalah kualifikasi pendidikan dan pelatihan. Populasi dalam penelitian ini mencakup sebagian mitra dan karyawan dalam biro haji dan umrah. Sampel dipilih menggunakan metode *purposive sampling* yang diperoleh 35 responden. Analisis yang digunakan yaitu statistik deskriptif, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis yang terdiri dari uji statistik t, uji statistik F dan koefisiensi determinasi. Hasil penelitian menyatakan kualifikasi pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan di PT. Ameera Hati Mulia. Selanjutnya, pelatihan berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan di PT. Ameera Hati Mulia. Kemudian, kualifikasi pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan di PT. Ameera Hati Mulia.

Kata kunci: kualifikasi pendidikan, pelatihan, mutu layanan.

Pendahuluan

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduknya beragama islam, banyak orang indonesia yang berbondong-bondong untuk menyempurnakan rukun islam yang kelima yaitu ibadah haji dan umrah, dengan pesatnya persaingan dalam dunia bisnis dan kondisi perekonomian yang tidak menguntungkan memaksa para pengusaha untuk selalu giat dalam berusaha agar perusahaannya dapat menghasilkan laba yang maksimal. Salah satu usaha yang saat ini cukup menjanjikan yaitu usaha yang bergerak di bidang *tour & travel* khususnya haji dan umrah.

Haji dan Umroh merupakan ibadah yang dilakukan oleh umat muslim dimana dilaksanakan di tanah suci, Arab Saudi. Haji merupakan rukun islam yang kelima dan wajib dilaksanakan bagi umat muslim yang mampu dalam syarat-syarat seperti, islam, berakal sehat, baligh, merdeka atau bukan budak serta mampu. Sedangkan ibadah umroh dapat senantiasa dilaksanakan oleh umat muslim dengan hukumnya yang sunnah sebagai pelengkap ibadah haji. Haji dan Umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya, yaitu standar pelaksanaan saat masih ada ditanah air di tanah suci yang perlu diperhatikan agar tercipta kepuasan bagi jamaah (Aziz & Kustini, 2007).

Menurut indeks kepuasan jamaah haji (IKJH) tahun 1440H/2019 menurut Badan Pusat Statistik (BPS) diketahui bahwa kepuasan jamaah naik menjadi 85,91 atau meningkat 0,68 dibandingkan tahun 2018 yang sebesar 85,23. Menurut BPS jika dirinci menurut jenis pelayanan indeks kepuasan tertinggi terdapat pada pelayanan transportasi yaitu 87,77, sementara jika dilihat dari pelayanan petugas turun menjadi 87,66 atau menurun 0,03 dibandingkan tahun 2018 yang sebesar 87,89. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya manajemen yang baik dari segi pelayanan petugas, sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan.

Kepuasan jamaah dapat dicapai dengan adanya mutu layanan yang baik dalam suatu biro. Mutu layanan yang baik dapat terwujud dengan adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang

memadai. Lemahnya sumber daya manusia disebabkan beberapa faktor yaitu kemampuan kerja pegawai sangat rendah, motifasi kerja rendah, hubungan sosial yang tidak baik, tata ruang kerja yang tidak baik, keterikatan anggota dalam perusahaan atau instansi kurang baik, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang di berikan kepada jamaah, untuk mengoptimalkan sumber daya manusia perlu adanya kualifikasi pendidikan dan pelatihan atau *training* yang memadai sehingga perusahaan bisa mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada untuk menunjang pelayanan yang maksimal sehingga dapat membangun citra perusahaan dengan baik (Murti & Srimulyani, 2013). Latar belakang pendidikan yang memadai akan mengakibatkan perusahaan lebih mudah dalam menyusun strategi-strategi pemasaran dan pelayanan. Pelayanan yang bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang jamaah sehingga biro perjalanan haji dan umrah harus merumuskan pelayanan yang bermutu melalui sudut pandang jamaah, hal ini pula yang harus diperhatikan oleh biro dalam memilih SDM yang memumpuni dalam latar belakang pendidikannya. Menurut Notoatmojo Pendidikan adalah proses seseorang mengembangkan kemampuan, sikap dan bentuk-bentuk tingkah laku lainnya dalam masyarakat, sehingga ia dapat memperoleh atau mengalami perkembangan kemampuan sosial dan kemampuan individual yang optimal (Ariwibowo, 2013).

Biro haji dan umrah merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan haji dan umrah yang saat ini banyak digemari oleh masyarakat sebagai sarana dalam menjalankan ibadah haji dan umrah. Saat ini banyak para pelaku usaha yang membangun usaha dibidang haji dan umrah, tidak sedikit biro yang ada di solo menawarkan paket perjalanan untuk haji dan umrah. Salah satu biro haji dan umrah yang ada disolo yaitu PT. Ameera Hati Mulia yang berlokasi di Jalan Tentara Pelajar Colomadu, Karanganyar, Solo Jawa Tengah. Ameera merupakan suatu lembaga usaha swasta yang bergerak pada bidang pariwisata khususnya haji dan umrah. PT. Ameera hati mulia memiliki karyawan dengan tingkat pendidikan yang berbeda-beda dan juga memiliki program pelatihan (*training*) yang dilakukan untuk karyawan beserta mitranya. Pelatihan (*training*) yang dilakukan ini untuk menunjang mutu layanan yang ada di biro tersebut. PT. Ameera Hati Mulia memiliki jumlah karyawan sebanyak 10 orang dan mitra sebanyak 43 orang dengan program studi dan latar belakang pendidikan yang bermacam-macam.

Menurut Triguno, kualitas pelayanan menunjuk pada pengertian melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah serta profesional dan mampu. Berdasarkan pendapat di atas bahwa suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas dan baik apabila menunjukkan sejumlah ciri atau karakter, diantaranya yaitu cepat, memuaskan, sopan, dan profesional (Setijaningrum, 2012). Kualitas pelayanan (*Service Quality*) merupakan konsep yang abstrak dan banyak mengandung hal-hal yang bersifat psikologis maupun sosial. Kualitas pelayanan (*Service Quality*) sangat bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia, Selain itu Menurut (Setyowati, 2018) kualitas pelayanan diyakini memiliki lima dimensi yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*.

Dalam UU- RI No. 2 Tahun 1989 tentang sistem pendidikan nasional Pasal 1 telah ditetapkan diantaranya yaitu bahwa pendidikan usaha yang sadar yang menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran dan pelatihan atau training bagi peranannya dimasa yang akan datang (Umar, 2012). Pendidikan merupakan suatu proses yang diperlukan untuk mendapatkan keseimbangan dan kesempurnaan dalam perkembangan individu maupun masyarakat. Pendidikan merupakan kegiatan yang kompleks, dan meliputi berbagai komponen yang berkaitan erat satu sama lain. Oleh sebab itu, apabila pendidikan ingin dilaksanakan secara terencana dan teratur, maka berbagai faktor yang terlibat dalam pendidikan harus dipahami terlebih dahulu (Sutrisno, 2016). Pendidikan menempati posisi strategis dalam peningkatan kualitas dan kapasitas seseorang untuk mengarungi kehidupan. Pendidikan merupakan bagian

yang tidak terpisahkan dari kebudayaan. pendidikan harus berpijak pada kebudayaan yang dinamis dan mengalami adaptasi secara berkesinambungan.

Pelatihan atau *training* merupakan proses dimana seseorang memperoleh kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan. Kegiatan pelatihan atau *training* merupakan suatu proses pendidikan dalam jangka waktu yang pendek dengan mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana karyawan non-manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas (Khurotin & Afrianty, 2018). Program pelatihan atau *training* tidak hanya mengembangkan karyawan tetapi juga membantu organisasi untuk membuat penggunaan terbaik dan mendukung keunggulan kompetitif (Bruno, 2019). Pelatihan atau *training* memiliki metode yang masing-masing metode memiliki cara sendiri untuk menyampaikan tujuan dan memberikan ilmu atau keahlian tambahan kepada setiap peserta yang mengikuti pelatihan *training* tersebut. Beberapa metode pelatihan atau *training* yang diterapkan untuk mencapai tujuan menurut (Setiawan & Hidayat, 2015) yaitu *On The Job Training* dan *Off The Job Training*.

Metode

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif, yaitu metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel ini diukur sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik (Creswell, 2012), dengan penelitian kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti. Yang menjadi lokasi penelitian adalah PT. Ameera Hati Mulia yang beralamat JL. Tentara Pelajar, Colomadu, Karanganyar, Solo Jawa Tengah.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis, untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh kualifikasi pendidikan dan pelatihan terhadap mutu layanan di PT. Ameera Hati Mulia. Dalam analisis ini penulis dibantu dengan program SPSS.

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas Data

Uji Validitas yaitu konsep pengukuran yang digunakan untuk mengetahui sampai mana ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukur, instrumen dinyatakan valid jika instrumen tersebut menghasilkan ukur sesuai dengan tujuan pengukuran serta nilai korelasinya R_{hitung} lebih besar dari pada R_{tabel} dapat dinyatakan Valid, tetapi jika R_{hitung} lebih kecil dari R_{tabel} dapat dinyatakan tidak Valid.

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas Variabel Kualifikasi Pendidikan

Item Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation</i> (R hitung)	R tabel	Keterangan
X1_K1	,605	0,344	Valid
X1_K2	,551	0,344	Valid
X1_K3	,643	0,344	Valid
X1_K4	,440	0,344	Valid
X1_K5	,348	0,344	Valid
X1_K6	,446	0,344	Valid

X1_K7	,418	0,344	Valid
X1_K8	,539	0,344	Valid
X1_K9	,458	0,344	Valid
X1_K10	,452	0,344	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa terdapat 10 item pertanyaan variabel kualifikasi pendidikan yang secara keseluruhan dinyatakan valid. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa item yang memiliki nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ dianggap valid dan sebaliknya dengan ketentuan ($df = N - 2$ dengan taraf signifikan 5%) dengan jumlah responden 35 yaitu 0,344.

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas Variabel Pelatihan

Item Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation (R hitung)</i>	R tabel	Keterangan
X2_P1	,498	0,344	Valid
X2_P2	,592	0,344	Valid
X2_P3	,548	0,344	Valid
X2_P4	,498	0,344	Valid
X2_P5	,521	0,344	Valid
X2_P6	,467	0,344	Valid
X2_P7	,346	0,344	Valid
X2_P8	,462	0,344	Valid
X2_P9	,483	0,344	Valid
X2_P10	,495	0,344	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa terdapat 10 item pertanyaan variabel pelatihan yang secara keseluruhan dinyatakan valid. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa item yang memiliki nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ dianggap valid dan sebaliknya dengan ketentuan ($df = N - 2$ dengan taraf signifikan 5%) dengan jumlah responden 35 yaitu 0,344.

Tabel 3.
Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Layanan

Item Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation (R hitung)</i>	R tabel	Keterangan
Y_M1	,487	0,344	Valid
Y_M2	,439	0,344	Valid
Y_M3	,580	0,344	Valid
Y_M4	,465	0,344	Valid
Y_M5	,399	0,344	Valid
Y_M6	,505	0,344	Valid
Y_M7	,535	0,344	Valid
Y_M8	,612	0,344	Valid
Y_M9	,596	0,344	Valid

Y_M10	,453	0,344	Valid
-------	------	-------	-------

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 3 terlihat bahwa terdapat 10 item variabel mutu layanan yang secara keseluruhan dinyatakan valid. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa item yang memiliki nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ dianggap valid dan sebaliknya, dengan ketentuan ($df = N - 2$ dengan taraf signifikansi 5%) dengan jumlah responden 35 yaitu sebesar 0,344.

Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas instrumen penelitian ini diperoleh dengan bantuan SPSS *Versi 23.0 for Windows* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Sig.	Keterangan
Kualifikasi Pendidikan	,644	0,6	Reliabel
Pelatihan	,646	0,6	Reliabel
Mutu Layanan	,675	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel memiliki nilai $\alpha > 0,6$. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa semua hasil uji reliabilitas dari keseluruhan item pertanyaan seluruh variabel dinyatakan reliabel.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui data responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan lama kerja. Data yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel 5.
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	20	57.1	57.1	57.1
Perempuan	15	42.9	42.9	100.0
Total	35	100.00	100.0	

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak berjenis kelamin laki-laki yaitu sejumlah 20 atau 57,1%, sedangkan perempuan berjumlah 15 orang atau 42,9% dari keseluruhan 35 responden yang dibagikan kuesioner secara acak.

Tabel 6.

Distribusi Responden Berdasarkan Usia

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid 19-31	12	34.3	34.3	34.3
32-44	14	40.0	40.0	74.3
45-57	9	25.7	25.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 35 responden didominasi oleh responden yang berusia antara 32-44 tahun yaitu sejumlah 14 atau 40%, sedangkan umur 19-31 tahun sejumlah 12 atau 34,3% dan umur 45-57 tahun sejumlah 9 atau 25,7%.

Tabel 7.

Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid SMA	15	42.9	42.9	42.9
SMK	14	40.0	40.0	82.9
Diploma	1	2.9	2.9	85.7
Sarjana	5	14.3	14.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah responden dengan pendidikan terakhir SMA sejumlah 15 atau 42,9%, SMK sejumlah 14 atau 40%, Diploma sejumlah 1 atau 2,9% dan Sarjana sejumlah 5 atau 14,3%. Dengan demikian responden lulusan SMA adalah yang terbanyak dari yang lainnya

Tabel 8.

Distribusi Responden Berdasarkan Lama Kerja

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid 1 Tahun	6	17.1	17.1	17.1
2 Tahun	11	31.4	31.4	48.6
3 Tahun	7	20.0	20.0	68.6
4 Tahun	7	20.0	20.0	88.6
5 Tahun	4	11.4	11.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa lama kerja responden selama 1 tahun sejumlah 6 atau 17,1%, 2 tahun sejumlah 11 atau 31,4%, 3 tahun sejumlah 7 atau 20%, 4 tahun sejumlah 7 atau 20%, dan 5 tahun sejumlah 4 atau 11,4%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lama kerja responden terbanyak adalah selama 2 tahun.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi kesalahan dalam variabel atau model regresinya. Hasil yang diperoleh dari uji asumsi klasik sebagai berikut:

Tabel 9.

Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		35
Nominal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.73892353
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.063
Kolmogorov-Sminov Z		.389
Asymp. Sig (2-tailed)		.998

Sumber: Output SPSS, 2020

Dari tabel 9 diketahui bahwa nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* adalah 0,998. Dari hasil uji normalitas diatas menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* 0,998 lebih besar dari 0,05 yang berarti berdistribusi normal.

Setelah melakukan uji normalitas, selanjutnya peneliti melakukan uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah model regresi di temukan adanya korelasi antar variabel Independen dan uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi kesamaan antar varian residual dari satu kepengamatan yang lain, sebagai berikut:

Tabel 10.
Hasil Uji Multikonearitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	42.150	10.290		4.096	.000		
	Kualifikasi_Pendidikan	-.232	.172	-.228	-1.348	.187	.998	1.002
	Pelatihan	.179	.177	.172	1.016	.317	.998	1.002

Sumber: Output SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 10 hasil uji Multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai VIF pada variabel kualifikasi pendidikan sebesar 1,002 dan pelatihan sebesar 1,002 artinya kedua variabel tersebut tidak terjadi gangguan Multikolinearitas atau tidak ada korelasi antar variabel independen. Hal tersebut didasarkan pada kedua nilai VIF variabel independen lebih besar dari 0,10 dan kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Multikolinearitas antar variabel independen.

Tabel 11.

Hasil Uji Glejser

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.637	5.674		-0.817	.420
	Kualifikasi_Pendidikan	-.058	.095	-.098	-.611	.546
	Pelatihan	-.040	.097	-.098	-.469	.319

a. Dependent Variable: AbsUt

Sumber: Output SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa kualifikasi pendidikan (X1) memiliki nilai Sig 0,546 dan pelatihan (X2) memiliki nilai Sig 0,319 atau lebih besar dari 0,05 yang artinya pada kedua variabel independen tersebut tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda ini bertujuan untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 12.
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	42.150	10.290		4.096	.000
	Kualifikasi P endidikan	.232	.172	.228	1.348	.187
	Pelatihan	.179	.177	.172	2.056	.037

a. Dependent Variable: Mutu_Layanan

Sumber: Output SPSS, 2020

Dari hasil perhitungan regresi linear berganda diatas diperoleh nilai Konstanta (a) sebesar 42,150, nilai koefisiensi regresi variabel kualifikasi pendidikan (X1) sebesar 0,232 dan untuk nilai koefisiensi regresi variabel pelatihan (X2) sebesar 0,179.

Uji t

Uji ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh satu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.

Tabel 13.

Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	42.150	10.290		4.096	.000
Kualifikasi Pendidikan	.232	.172	.228	1.348	.187
Pelatihan	.179	.177	.172	2.056	.037

Sumber: Output SPSS, 2020

Dari hasil perhitungan Uji t diperoleh nilai t hitung variabel kualifikasi pendidikan (X1) adalah 1,348 dan nilai t tabel 2,036 maka $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ ($1,348 < 2,036$) dengan tingkat signifikansi $0,187 > 0,05$. Hal ini berarti bahwa variabel kualifikasi pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan di PT. Ameera Hati Mulia, sedangkan untuk nilai t hitung variabel pelatihan (X2) adalah 2.056 dan nilai t tabel 2,036 maka $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($2,056 > 2,036$) dengan tingkat signifikansi $0,037 < 0,05$. Hal ini berarti variabel pelatihan berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan di PT. Ameera Hati Mulia.

Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen (kualifikasi pendidikan dan pelatihan) berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (mutu layanan).

Tabel 14.
Hasil Uji F
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44.295	2	22.148	1.491	.020 ^a
	Residual	475.305	32	14.853		
	Total	519.600	34			

Sumber: Output SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 1,491 lebih besar dari F tabel 3,29 dan taraf signifikansi 0,020 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa secara simultan variabel kualifikasi pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap variabel mutu layanan di PT. Ameera Hati Mulia.

Uji Koefisiensi Determinasi (R²)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualifikasi Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Mutu Layanan di PT. Ameera Hati Mulia. Hasil yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel 15.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.292 ^a	.185	.128	3.85399

Sumber: Output SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 15 menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 12,8%, maka 12,8% variabel dependen (mutu layanan) di PT. Ameera Hati Mulia dipengaruhi oleh variabel independen (kualifikasi pendidikan dan pelatihan) sedangkan 87,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Kualifikasi Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh Terhadap Mutu Layanan, hal ini dibuktikan dengan nilai Adjusted R Square sebesar 12,8%, yang artinya bahwa 12,8% Mutu Layanan di PT. Ameera Hati Mulia dipengaruhi oleh Kualifikasi Pendidikan dan Pelatihan. Dilihat dari Uji F diperoleh nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($1,491 > 3,29$) hal ini berarti secara simultan Kualifikasi Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh signifikan Terhadap Mutu Layanan di PT. Ameera Hati Mulia. Pada uji t diketahui bahwa nilai t hitung kualifikasi Pendidikan lebih kecil dari t tabel ($1,348 < 2,036$) dengan tingkat signifikansi $0,187 > 0,05$, berarti bahwa variabel kualifikasi pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan di PT. Ameera Hati Mulia, sedangkan untuk nilai t hitung variabel pelatihan lebih besar dari nilai t tabel ($2,056 > 2,036$) dengan tingkat signifikansi $0,037 < 0,05$, berarti variabel pelatihan berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan di PT. Ameera Hati Mulia.

Referensi

- Ariwibowo, R. (2013). Hubungan Antara Umur, Tingkat Pendidikan, Pengetahuan, Terhadap Praktik Safety Riding Awareness Pada Pengendara Ojek Sepeda Di Kecamatan Banyumanik. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2.
- Aziz, A., & Kustini. (2007). *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Bruno, L. (2019). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Creswell, J. (2012). *Research Design*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Khurotin, N., & Afrianty, tri wulida. (2018). Analisis pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT Beon Intermedia Cabang Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 64(1), 195–203.
- Murti, H., & Srimulyani, V. A. (2013). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Variabel Pemediasi Kepuasan Kerja Pada Pdam Kota Madiun. *JRMA Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 1(1), 10–17.
- Setiawan, V., & Hidayat, R. (2015). Pengaruh Metode Pelatihan Terhadap Kompetensi Karyawan NDT (Non Destructive Test) Pada PT. XYZ. *Akuntansi, Ekonomi, Dan Manajemen Bisnis*, 3(2), 142–149.
- Setijaningrum, E. (2012). *Riset dan Pengukuran Kualitas Pelayanan*. Surabaya.
- Setyowati, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Persepsi Harga Dan Kepercayaan

Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada Pt . Sebariz Warna Berkah Di Surabaya, 3(1).

Sutrisno. (2016). Jurnal Dimensi Pendidikan dan Pembelajaran Vol.5 Januari 2016 | 29.

Dimensi Pendidikan Dan Pembelajaran, 5, 29–37.

Umar, T. (2012). *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.